

# LAMPIRAN



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
Jalan udayana No. 11, Singaraja,  
Telepon. (0362) 26830  
E-mail : [jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com](mailto:jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com)

---

Kepada Yth.

Bapak/Ibu,

Saudara/i Perihal :

Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan tujuan sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha program studi Manajemen, dengan ini saya Kadek Sintia Chandayani Tirta bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Word of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Warung Rujak Bali Bu Nengah Denpasar”

Dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari untuk berkenan mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang Bapak/Ibu, Saudara/Saudari berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang bersedia berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 15 Juli 2025

Peneliti

Kadek Sintia Chandayani Tirta  
Contact Person: 083115238197

Apakah anda pernah melakukan pembelian ulang produk di Warung Rujak Bali Bu Nengah?

IYA  TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK, silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

### A. Identitas Responden

Beri tanda centang (√) pada kotak jawaban

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin :  Laki – laki  Perempuan
5. Pendapatan :  < 2.500.000  
 2.500.000-5.000.000  
 > 5.000.000

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan apa yang ada di lembar pertanyaan kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawab yang tersedia.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 CS : Cukup Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

**Draf Pertanyaan  
Keputusan Pembelian Ulang**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Kemantapan produk						
1	Setelah mendapatkan informasi positif dari seseorang mengenai produk makanan di warung rujak ini, saya merasa puas setelah mengonsumsi makanan ini.					
Kebiasaan dalam membeli produk						
2	Saya merasa nyaman membeli makanan di warung rujak ini berulang kali.					
Memberikan rekomendasi kepada orang lain						
3	Saya merekomendasikan produk makanan di warung rujak ini kepada orang lain					
Melakukan pembelian ulang						
4	Saya berniat membeli kembali produk makanan di warung rujak ini di lain waktu.					

**Word of Mouth**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Keahlian bicara						
1	Saya mempercayai rekomendasi pembelian ulang dari orang lain atau yang sudah sering melakukan pembelian produk makanan di warung rujak ini.					
Keinginan						
2	Saya merasa senang saat menceritakan produk makanan di warung rujak ini kepada teman atau keluarga.					
Kepercayaan						
3	Saya yakin bahwa pengalaman orang lain yang saya dengar tentang produk makanan di warung rujak ini sesuai dengan kenyataan.					
Ketertarikan						
4	Saya merasa antusias untuk mencari tahu lebih banyak					

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
	tentang produk makanan di warung rujak ini setelah mendengar pendapat dari orang lain.					
Kejujuran						
5	Saya yakin bahwa ulasan atau informasi dari pelanggan lain tentang produk makanan di warung rujak ini disampaikan secara jujur.					

### Kualitas Produk

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Ciri-ciri produk						
1	Produk makanan di warung rujak ini memiliki cita rasa yang khas dan membedakannya dari produk sejenis.					
Kesesuaian spesifikasi						
2	Produk makanan di warung rujak ini sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual.					
Ketahanan						
3	Produk makanan di warung rujak ini memiliki daya tahan yang baik hingga masa kadaluwarsa yang dijanjikan.					
Keandalan						
4	Saya merasa puas karena produk makanan di warung rujak ini selalu memiliki kualitas yang konsisten setiap kali saya membelinya.					
Desain						
5	Desain dan penampilan pada produk makanan di warung rujak ini membuat saya lebih yakin untuk membeli ulang					

## Lampiran 2. Tabulasi Data Sampel Kecil

<b>Keputusan Pembelian Ulang</b>					
<b>RESPONDEN</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>TOTAL</b>
1	5	5	5	4	19
2	4	5	4	4	17
3	4	4	3	5	16
4	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	3	3	3	13
9	5	5	5	5	20
10	4	4	5	4	17
11	5	4	5	4	18
12	4	4	4	5	17
13	5	5	4	5	19
14	4	4	4	4	16
15	5	4	4	5	18
16	5	4	4	4	17
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	5	5	4	4	18
21	5	5	4	5	19
22	5	5	4	5	19
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	4	4	4	4	16
28	5	5	5	4	19
29	5	5	4	4	18
30	3	4	4	4	15

<i>Word Of Mouth</i>						
<b>RESPONDEN</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>TOTAL</b>
1	4	5	4	4	5	22
2	3	4	5	4	4	20
3	3	4	3	3	4	17
4	5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	3	4	4	4	3	18
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	4	5	5	4	4	22
12	5	4	3	4	3	19
13	5	5	5	5	5	25
14	4	3	4	4	4	19
15	4	4	4	4	5	21
16	4	4	4	5	4	21
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	5	21
21	5	4	4	4	5	22
22	4	4	5	5	5	23
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	5	4	24
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	5	4	5	23
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	3	19

<b>Kualitas Produk</b>						
<b>RESPONDEN</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>TOTAL</b>
1	5	4	5	3	5	22
2	4	4	4	5	3	20
3	3	5	4	4	3	19
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	4	5	3	4	3	19
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	4	5	4	5	4	22
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	5	5	25
14	3	3	3	4	4	17
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	3	4	4	4	4	19
19	5	5	4	5	5	24
20	5	5	5	5	5	25
21	5	4	5	5	5	24
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	4	5	24
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	5	4	21
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	4	5	5	23
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	3	4	5	20

Lampiran 3. Tabulasi Data Sampel Besar 140 Responden

<b>Keputusan Pembelian Ulang</b>					
<b>RESPONDEN</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>TOTAL</b>
1	5	5	5	4	19
2	4	5	4	4	17
3	4	4	3	5	16
4	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	3	3	3	13
9	5	5	5	5	20
10	4	4	5	4	17
11	5	4	5	4	18
12	4	4	4	5	17
13	5	5	4	5	19
14	4	4	4	4	16
15	5	4	4	5	18
16	5	4	4	4	17
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	5	5	4	4	18
21	5	5	4	5	19
22	5	5	4	5	19
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	4	4	4	4	16
28	5	5	5	4	19
29	5	5	4	4	18
30	3	4	4	4	15
31	4	4	4	4	16
32	5	5	5	5	20
33	5	4	4	3	16
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	3	3	3	4	13
37	4	4	3	4	15
38	4	4	3	3	14
39	5	5	4	4	18
40	4	4	4	4	16

41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	4	16
43	4	4	3	4	15
44	5	5	4	5	19
45	5	5	5	5	20
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	5	4	4	5	18
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	5	17
51	5	4	5	5	19
52	4	4	5	4	17
53	5	5	5	5	20
54	4	5	4	3	16
55	4	4	4	4	16
56	3	2	3	3	11
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16
60	5	5	4	5	19
61	5	4	3	5	17
62	4	4	3	3	14
63	5	4	4	3	16
64	5	4	5	5	19
65	3	4	5	3	15
66	5	5	4	4	18
67	4	4	4	4	16
68	4	3	3	4	14
69	5	4	4	4	17
70	4	4	3	3	14
71	5	5	5	5	20
72	4	4	4	5	17
73	3	5	4	4	16
74	3	3	3	2	11
75	4	3	3	3	13
76	3	3	3	3	12
77	5	5	5	5	20
78	3	3	3	3	12
79	3	4	3	4	14
80	3	4	2	3	12
81	4	4	5	4	17
82	4	4	4	4	16
83	3	3	3	3	12

84	3	3	3	3	12
85	3	3	3	3	12
86	3	4	4	3	14
87	3	3	4	3	13
88	4	3	3	3	13
89	5	3	3	4	15
90	4	5	3	3	15
91	3	3	3	3	12
92	3	3	4	3	13
93	5	3	2	3	13
94	3	5	3	4	15
95	3	3	2	3	11
96	4	4	3	3	14
97	5	5	4	4	18
98	5	4	4	4	17
99	5	3	5	4	17
100	5	4	5	3	17
101	4	4	5	4	17
102	5	4	5	3	17
103	5	4	3	4	16
104	5	3	5	5	18
105	5	4	4	5	18
106	4	4	4	4	16
107	5	4	5	4	18
108	5	4	5	3	17
109	5	4	5	4	18
110	5	4	4	4	17
111	3	3	3	3	12
112	3	4	4	4	15
113	4	4	4	4	16
114	4	4	4	5	17
115	4	3	3	4	14
116	3	3	2	3	11
117	3	3	3	3	12
118	3	3	2	3	11
119	3	3	3	3	12
120	4	4	3	3	14
121	5	5	4	5	19
122	3	3	2	3	11
123	3	3	3	3	12
124	4	4	3	3	14
125	5	5	4	5	19
126	4	4	5	4	17

127	5	3	2	4	14
128	5	5	5	5	20
129	3	3	2	3	11
130	4	4	2	3	13
131	5	5	5	5	20
132	4	4	4	5	17
133	4	4	4	4	16
134	4	5	2	3	14
135	5	5	5	4	19
136	4	4	2	3	13
137	4	4	3	3	14
138	3	2	2	3	10
139	3	3	3	3	12
140	3	4	3	3	13
Total	589	568	539	553	



<i>Word Of Mouth</i>						
<b>RESPONDEN</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>TOTAL</b>
1	4	5	4	4	5	22
2	3	4	5	4	4	20
3	3	4	3	3	4	17
4	5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	3	4	4	4	3	18
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	4	5	5	4	4	22
12	5	4	3	4	3	19
13	5	5	5	5	5	25
14	4	3	4	4	4	19
15	4	4	4	4	5	21
16	4	4	4	5	4	21
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	5	21
21	5	4	4	4	5	22
22	4	4	5	5	5	23
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	5	4	24
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	5	4	5	23
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	3	19
31	4	5	4	4	4	21
32	5	5	5	5	5	25
33	3	3	3	3	3	15
34	5	5	4	4	5	23
35	5	5	5	5	5	25
36	3	4	4	3	3	17
37	3	3	5	4	4	19
38	4	3	4	4	5	20
39	4	5	4	4	4	21
40	3	4	3	3	3	16
41	5	5	5	5	5	25
42	5	4	4	3	5	21

43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	5	21
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	5	4	5	4	4	22
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	5	4	4	21
51	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	3	3	18
53	5	5	5	5	5	25
54	4	4	4	3	3	18
55	4	4	4	4	4	20
56	4	3	3	3	3	16
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	5	21
59	5	4	3	4	4	20
60	5	4	4	4	5	22
61	4	4	4	4	5	21
62	4	3	4	3	3	17
63	3	4	4	4	4	19
64	5	5	5	4	4	23
65	4	4	4	4	4	20
66	3	3	4	3	4	17
67	4	4	4	4	4	20
68	5	3	3	3	3	17
69	3	3	3	3	4	16
70	4	4	3	3	3	17
71	5	5	5	5	5	25
72	4	4	4	4	4	20
73	3	4	5	4	4	20
74	3	3	3	2	3	14
75	2	3	3	2	3	13
76	3	3	3	2	3	14
77	5	5	5	5	5	25
78	3	3	3	2	3	14
79	3	3	2	2	3	13
80	3	3	2	2	3	13
81	5	4	4	4	4	21
82	4	4	4	4	4	20
83	3	4	3	3	2	15
84	3	3	4	2	3	15
85	3	3	3	2	4	15

86	3	3	3	2	3	14
87	3	3	3	2	3	14
88	4	3	3	2	3	15
89	3	3	3	2	3	14
90	3	3	3	2	3	14
91	3	3	3	3	3	15
92	3	3	2	2	2	12
93	3	3	3	2	2	13
94	3	3	3	2	3	14
95	3	3	3	2	3	14
96	3	3	3	2	3	14
97	3	4	4	5	3	19
98	3	5	5	4	5	22
99	4	4	5	4	4	21
100	5	4	5	4	5	23
101	3	4	3	4	5	19
102	4	5	4	4	4	21
103	4	3	3	4	4	18
104	4	4	5	4	3	20
105	5	4	5	5	5	24
106	4	5	5	5	5	24
107	5	5	5	5	5	25
108	4	4	5	5	5	23
109	4	4	5	4	5	22
110	3	3	5	4	4	19
111	3	3	3	2	3	14
112	3	3	3	2	3	14
113	4	3	3	3	3	16
114	4	3	4	4	4	19
115	4	3	3	2	2	14
116	3	3	3	2	2	13
117	3	3	3	2	2	13
118	2	3	3	2	3	13
119	3	4	4	2	2	15
120	3	3	3	2	2	13
121	3	3	3	2	3	14
122	2	3	3	2	3	13
123	3	4	4	2	2	15
124	3	3	3	2	2	13
125	3	3	3	2	3	14
126	4	3	3	3	5	18
127	3	3	2	2	3	13
128	5	5	5	5	5	25

129	3	2	3	2	4	14
130	2	2	3	2	3	12
131	5	5	5	5	5	25
132	4	3	3	3	4	17
133	4	4	5	5	4	22
134	3	2	2	3	3	13
135	4	4	4	4	4	20
136	3	4	3	4	4	18
137	2	2	3	3	3	13
138	3	3	3	3	3	15
139	3	2	2	3	3	13
140	2	2	3	1	3	11
Total	534	532	541	495	537	



Kualitas Produk						
RESPONDEN	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
1	5	4	5	3	5	22
2	4	4	4	5	3	20
3	3	5	4	4	3	19
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	4	5	3	4	3	19
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	4	5	4	5	4	22
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	5	5	25
14	3	3	3	4	4	17
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	3	4	4	4	4	19
19	5	5	4	5	5	24
20	5	5	5	5	5	25
21	5	4	5	5	5	24
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	4	5	24
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	5	4	21
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	4	5	5	23
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	3	4	5	20
31	4	4	5	5	4	22
32	5	5	5	5	5	25
33	4	3	3	3	3	16
34	5	5	4	5	5	24
35	5	5	5	5	5	25
36	3	4	4	4	4	19
37	5	4	4	4	4	21
38	5	5	5	5	4	24
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	4	4	5	21
43	4	4	4	4	4	20

44	5	5	4	5	4	23
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	4	5	4	23
49	4	4	4	4	4	20
50	5	4	4	5	4	22
51	5	5	5	5	5	25
52	4	3	4	4	3	18
53	5	5	5	5	5	25
54	3	3	3	3	3	15
55	4	4	4	4	4	20
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	4	4	4	20
58	5	5	5	5	4	24
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	5	5	5	25
61	4	4	4	4	4	20
62	3	4	3	4	4	18
63	4	3	3	3	4	17
64	5	4	4	4	4	21
65	3	4	3	5	4	19
66	3	4	3	3	3	16
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	3	3	15
69	4	4	4	4	4	20
70	4	3	4	3	3	17
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	3	4	3	4	4	18
74	3	3	4	2	4	16
75	2	3	3	2	3	13
76	2	3	3	2	3	13
77	5	5	5	5	5	25
78	2	3	3	2	3	13
79	3	3	3	3	3	15
80	2	3	3	2	3	13
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	3	3	3	3	2	14
84	2	3	3	2	4	14
85	3	3	4	2	3	15
86	2	3	3	2	3	13

87	2	3	3	2	3	13
88	2	3	3	2	3	13
89	2	3	4	2	3	14
90	3	3	2	3	2	13
91	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	3	15
93	2	3	3	3	3	14
94	2	3	3	2	3	13
95	1	3	2	3	3	12
96	2	3	2	2	3	12
97	4	4	3	4	4	19
98	4	4	4	4	3	19
99	5	4	4	4	5	22
100	3	4	5	4	5	21
101	5	4	5	5	5	24
102	4	5	4	4	4	21
103	3	4	4	5	3	19
104	5	5	4	4	5	23
105	5	4	5	4	5	23
106	5	5	5	4	5	24
107	5	5	5	5	5	25
108	5	4	3	5	4	21
109	5	5	5	4	5	24
110	3	4	5	3	4	19
111	2	4	4	3	4	17
112	2	3	3	2	3	13
113	3	3	3	3	3	15
114	5	5	4	5	4	23
115	2	3	3	2	3	13
116	2	3	3	2	3	13
117	2	3	3	2	3	13
118	2	3	3	2	3	13
119	1	3	2	1	3	10
120	2	3	3	2	3	13
121	2	4	4	4	4	18
122	2	3	3	2	3	13
123	1	3	2	1	3	10
124	2	3	3	2	3	13
125	2	4	4	4	4	18
126	4	5	5	5	5	24
127	4	4	4	4	4	20
128	5	5	5	5	5	25
129	2	3	5	3	3	16

130	5	5	5	5	5	25
131	3	5	5	5	5	23
132	2	3	3	1	3	12
133	2	3	1	1	2	9
134	3	3	3	3	3	15
135	2	3	2	2	2	11
136	2	3	1	1	3	10
137	4	3	1	1	3	12
138	4	4	4	4	4	20
139	2	3	3	3	3	14
140	3	3	4	3	4	17
Total	511	551	536	518	546	



## Lampiran 4. Hasil Data Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas  
Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.680**	.508**	.449*	.818**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.004	.013	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.680**	1	.569**	.538**	.868**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.001	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.508**	.569**	1	.379*	.778**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001		.039	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.449*	.538**	.379*	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.013	.002	.039		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.818**	.868**	.778**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel *Word Of Mouth* (X<sub>1</sub>)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.594**	.453*	.636**	.494**	.792**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.012	<.001	.006	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.594**	1	.602**	.605**	.461*	.796**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.010	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.453*	.602**	1	.752**	.584**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.012	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.636**	.605**	.752**	1	.503**	.855**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		.005	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.494**	.461*	.584**	.503**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.006	.010	<.001	.005		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.792**	.796**	.834**	.855**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.556**	.761**	.520**	.806**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.001	<.001	.003	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.556**	1	.555**	.517**	.330	.721**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.003	.075	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.761**	.555**	1	.430*	.650**	.855**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001		.018	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.520**	.517**	.430*	1	.384*	.695**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.018		.036	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.806**	.330	.650**	.384*	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.075	<.001	.036		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.919**	.721**	.855**	.695**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas  
Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.811	4

Variabel *Word Of Mouth* (X<sub>1</sub>)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

Variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

## c. Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

## Uji Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.001	.587		8.516	<,001		
	X1	.486	.047	.728	10.281	<,001	.389	2.572
	X2	.098	.044	.157	2.221	.028	.389	2.572

a. Dependent Variable: Y1

d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 <sup>a</sup>	.733	.729	1.41775

a. Predictors: (Constant), X2, X1

## e. Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	756.369	2	378.185	188.149	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	275.374	137	2.010		
	Total	1031.743	139			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara



## Lampiran 6. Review negatif konsumen Aplikasi Gojek

← **Ulasan dan rating**

---

**Semua ulasan**

**FD** **Feby Devayuliandari** ★ 4.0  
Pegguna Gojek sejak 2024

es campurnya kurang manis

👤 Sayur Cantok, Rujak Cuka, Es Campur

👍

Dibeli pada 06 Sep 2024

---

**E\*\*** **E\*\*** ★ 4.0  
Pegguna Gojek sejak 2015

tipatnya kurang sayur 😊  
all good

👤 Rujak Kuah Pindang, Tipat cantok

👍

Dibeli pada 14 Jul 2024

---

**I\*\*\*\*** **I\*\*\*\*** ★ 1.0  
Pegguna Gojek sejak 2015

pesannya tipat plicing, yang datang sayur plicing,  
pesenan rujak,buahnya ga sesuai sma psanan


👤 Tipat Plicing, Rujak Gula Ball

👍

Dibeli pada 11 Jan 2023

---

Semua ulasan udah diliat 🤖



## RIWAYAT HIDUP



Kadek Sintia Chandayani Tirta lahir di Denpasar pada tanggal 09 Mei 2004. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Gede Tirta dan Ibu Nengah Parsiani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Pulau Sumatra Gg 8 B, Lingkungan Widya Sari, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Tonja Denpasar dan lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 12 Denpasar dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2022, penulis lulus dari SMA SLUA Saraswati 1 Denpasar jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dan melanjutkan ke S1 Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2026 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *Word of Mouth* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Warung Rujak Bali Bu Nengah Denpasar”. Selanjutnya, mulai tahun 2022 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

